

PROYECTO MENTOR EN LA ETSI DE TELECOMUNICACIÓN DE
LA UPM: CINCO AÑOS DE EXPERIENCIA

Carmen Sánchez Ávila, Alberto Almendra Sánchez,
Francisco Javier Jiménez Leube, Javier Macías Guarasa
y M^a José Melcón de Giles

Grupo de Mentoría y Acciones de Extensión Formativa
ETSI Telecomunicación.
Universidad Politécnica de Madrid
carmen.sanchez.avila@upm.es

RESUMEN

Las ideas preliminares acerca de la necesidad de desarrollar los mecanismos de asistencia al alumno en la ETSI de Telecomunicación de la UPM surgieron a raíz del informe final de Evaluación de la Calidad de la Titulación de Ingeniero de Telecomunicación de la UPM, en el que se identificaba como *punto débil* la existencia de "alumnos insuficientemente informados" y como *propuesta de mejora* "estudiar nuevas formas de asistencia al alumno y potenciar las tutorías". Tras ese estudio, se creó un grupo de trabajo que abordó varias tareas en esa línea, y cuyos trabajos culminaron en el curso 2001-2002 con la propuesta de una iniciativa para planificar y desarrollar un plan de mentorías por compañeros en la Escuela, que fue finalmente implantado en el curso 2002-2003, extendiéndose en los años sucesivos a otras Escuelas de nuestra Universidad.

El Proyecto Mentor de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid (<http://mentor.etsit.upm.es>) consiste en la puesta en marcha de un sistema de mentorías por compañeros cuyo objetivo principal es el desarrollo de mecanismos de ayuda, formación y orientación (académica, social y administrativa) a los alumnos de nuevo ingreso en la Escuela (considerando como alumno de nuevo ingreso tanto a los alumnos de primer curso, como a los alumnos que acceden a la Escuela a través del Programa Sócrates/Erasmus) por parte de alumnos de segundo ciclo de la Escuela, bajo la supervisión de profesores tutores. El Proyecto Mentor en la ETSI de Telecomunicación tiene por tanto dos metas bien definidas:

- La ayuda al alumno de nuevo ingreso, tanto para la supervivencia y el éxito en los *estudios universitarios como para facilitar su integración académica y social en la vida de la Escuela*, por parte de compañeros de cursos superiores.
- La formación del alumno de segundo ciclo como mentor de alumnos de nuevo ingreso, potenciando en él habilidades sociales, de relación, orientación y liderazgo que, típicamente, no son tratadas en el desarrollo curricular de carreras técnicas.

El Proyecto Mentor ha supuesto un hito importante dentro de las iniciativas llevadas a cabo en la ETSI de Telecomunicación en lo que se refiere a programas educativos de acción tutelar. En esta ponencia describimos los objetivos, metodología, planificación, evolución y algunos resultados de la experiencia llevada a cabo en la ETSI de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid sobre la puesta en marcha de un sistema de mentorías por compañeros a lo largo de sus cinco ediciones.

1. INTRODUCCIÓN

El reconocimiento de la orientación como un aspecto inherente a la calidad de la enseñanza universitaria ha sido reconocido por el propio Consejo de Universidades [1], aspecto que sigue siendo una asignatura pendiente de la misma, con muy pocas iniciativas en ese sentido. Uno de los problemas más frecuentes con los que se encuentra un alumno de nuevo ingreso en el entorno universitario es su profundo desconocimiento del mismo, sobre todo si tenemos en cuenta el cambio radical en cuanto a metodología de trabajo y estudio con el que se enfrenta. Este desconocimiento se extiende también a los ámbitos social y administrativo, lo que dificulta aún más su integración en la vida universitaria.

Entre las múltiples medidas que se están tomando en distintas universidades españolas, destacan las relacionadas con nuevos mecanismos de orientación y tutela, bien por parte del personal docente, bien por parte de otros alumnos.

En esta ponencia describimos en detalle la experiencia llevada a cabo en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid sobre la puesta en marcha de un sistema de mentorías por compañeros: el Proyecto Mentor [2]. En él, alumnos de segundo ciclo de la Escuela, bajo la supervisión de profesores tutores, ayudan y orientan académica, administrativa y socialmente a alumnos de nuevo ingreso en su incorporación a la vida universitaria (considerando como alumno

de nuevo ingreso tanto a los alumnos de primer curso, como a los alumnos extranjeros que acceden a la Escuela a través del Programa Sócrates/Erasmus).

1.1. Objetivo

Los sistemas de mentorías por compañeros se desarrollan habitualmente partiendo de dos premisas básicas destinadas a subrayar la conexión existente entre lo académico y lo social:

- los estudiantes están especialmente cualificados y motivados para ayudar a que otros estudiantes tengan éxito;
- los estudiantes aprenden mejor en un ambiente de amistad, afecto y estímulo.

El Proyecto Mentor de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid consiste en la puesta en marcha de un sistema de mentorías por compañeros cuyo objetivo principal es el desarrollo de mecanismos de ayuda, orientación y formación a los alumnos de nuevo ingreso en la Escuela, con dos metas bien definidas:

- La ayuda al alumno de nuevo ingreso (de primer curso y Erasmus), tanto para la supervivencia y el éxito en los estudios universitarios como para facilitar su integración académica y social en la vida de la Escuela, por parte de compañeros de cursos superiores.
- La formación del alumno de segundo ciclo como mentor de alumnos de nuevo ingreso, potenciando en él habilidades sociales, de relación, orientación y liderazgo que, típicamente, no son tratadas en el desarrollo curricular de carreras técnicas.

Así, teniendo en cuenta el objetivo principal del sistema de mentorías, se propone para la consecución de la primera de las metas fijadas, los siguientes objetivos parciales:

- **Orientación académica.** Proporcionar al alumno tutelado la ayuda necesaria para abordar con éxito las diferentes asignaturas del curso desde la experiencia del mentor como alumno.
- **Orientación social.** Ayudar al alumno de nuevo ingreso en su adaptación a la Universidad, atendiendo a la diversidad, sobre recursos de tipo social.
- **Orientación administrativa.** Procurar al alumno de nuevo ingreso orientación en los procedimientos administrativos generales.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Respecto a la segunda meta, relacionada con la formación de los alumnos mentores en habilidades tales como liderazgo o gestión de equipos humanos, se propone la realización de un curso de Formación de Mentores, dirigido por el profesor Miguel Aurelio Alonso de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, que después detallaremos.

Las directrices generales, metodología, calendario y evaluación del Proyecto fueron elaborados por los autores durante el curso 2001/2002, con vistas a su puesta en marcha desde el inicio del año académico 2002/2003 en el contexto de la asignatura de Libre Elección "Orientación Universitaria: Formación de Alumnos Mentores".

1.2. Historia

Las ideas preliminares acerca de la necesidad de desarrollar los mecanismos de asistencia al alumno surgieron a raíz del informe final de evaluación de la calidad de la titulación de Ingeniero de Telecomunicación de la UPM [3], en el que se identificaba como *punto débil* la existencia de "alumnos insuficientemente informados" y como *propuesta de mejora* "Estudiar nuevas formas de asistencia al alumno y potenciar las tutorías". Tras ese estudio, se creó un grupo de trabajo que abordó varias tareas en esa línea, y cuyos trabajos culminaron en el curso 2001-2002 con la propuesta de una iniciativa para planificar y desarrollar un plan de mentorías por compañeros en la Escuela, que fue finalmente implantado en el curso 2002-2003, extendiéndose en los años sucesivos a otras Escuelas de nuestra Universidad.

El Proyecto Mentor supone un hito importante dentro de las iniciativas llevadas a cabo en la ETSI de Telecomunicación en lo que se refiere a programas educativos de acción tutelar. La acogida a esta actividad ha sido inmejorable, tanto por parte del alumnado como del profesorado.

1.3. Entorno académico

La experiencia que describimos en este artículo se ha desarrollado en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación (ETSIT) [4] de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) [5], que imparte la titulación de Ingeniería de Telecomunicación de acuerdo al llamado *Plan 94*. Durante el primer curso académico en el que se implantó esta iniciativa ingresaron por primera vez en nuestro Centro 408 alumnos, de los cuales 347 fueron de primer curso y 61 provenían del Programa Erasmus. Esta participación se ha mantenido, aunque con ligeras modificaciones como se verá más adelante, lo que da una idea de la magnitud de la iniciativa [6-13].

2. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

2.1 Directrices fundamentales

Para facilitar el desarrollo del Proyecto, se establecieron inicialmente una serie de directrices que definirían el marco global de actuación, a modo de guía de comportamiento, atendiendo a las funciones de los participantes, la relación entre ellos, etc. Las directrices fundamentales son las siguientes:

- Las funciones del alumno mentor se ciñen exclusivamente a las descritas en los objetivos, en cuanto a orientación y ayuda, preservando y respetando la intimidad del alumno tutelado.
- El alumno tutelado (o mentorizado) no es "propietario" de un alumno mentor, la relación en el marco de este proyecto es estrictamente académica.
- La participación del alumno tutelado es totalmente voluntaria.
- El profesor tutor es el encargado de supervisar el correcto funcionamiento de los grupos mentor/alumnos tutelados que estén a su cargo y de solucionar o comunicar a los coordinadores los problemas que se planteen.

2.2 Estructura de los participantes en el Proyecto

En cuanto al organigrama de trabajo, el Proyecto se organiza según una estructura vertical y otra horizontal, ambas alrededor del concepto de "equipo", de la siguiente manera:

- Cada profesor tutor tiene a su cargo 2 ó 3 alumnos mentores, con los que se reúne aproximadamente una vez al mes, y atiende sus dudas y cuestiones. Al mismo tiempo, reciben la información directa de los mentores realimentando con ella a la institución a través de los coordinadores, facilitando el desarrollo de acciones futuras orientadas a mejorar la situación de los alumnos de la Escuela. En este nivel se definen equipos "tutor-mentores".
- Cada mentor, a su vez, tiene a su cargo hasta 6 alumnos mentorizados, con los que se reúne aproximadamente una vez a la semana. En este nivel se definen equipos "mentor-alumnos".



Complementariamente a esta estructura vertical, se definen también relaciones horizontales para que la información pueda fluir "entre iguales". Así, se definen equipos virtuales de todos los tutores, de todos los mentores, de todos los alumnos, de todos los mentores de alumnos Erasmus, etc.

2.3 Incorporación de alumnos de nuevo ingreso

La incorporación de los alumnos de nuevo ingreso que solicitaron en su matrícula participar en el Proyecto Mentor se realiza en la *Jornada de Bienvenida*, que desde el curso 2002/03 viene celebrándose unos días antes del comienzo de las clases.

2.4 Selección y formación de alumnos mentores

El alumno mentor pertenece típicamente al segundo ciclo de estudios de la Escuela aunque, excepcionalmente, participan alumnos de primer ciclo. Cada mentor ha sido seleccionado a partir de su *curriculum vitae*, una breve encuesta vía web que perfila los rasgos principales de su disposición a la actividad, y una entrevista personal por parte de los profesores coordinadores del Proyecto, con el fin de conocer mejor su capacidad de relación, su visión del panorama estudiantil y sus expectativas. La formación de los mentores resulta clave para un buen funcionamiento de los procesos de mentoría y en ella se aporta al mentor los conocimientos y habilidades que necesita para atender y apoyar a sus compañeros. Dentro del Proyecto Mentor la parte teórica de la asignatura de libre elección: taller de formación de alumnos mentores (10 horas), intenta cubrir ese periodo formativo, favoreciendo la adquisición de los recursos y conocimientos que el mentor precisa para desempeñar su labor.

Las funciones fundamentales que hemos definido para el alumno mentor son las siguientes:

- Establecer con los alumnos mentorizados el calendario de reuniones.
- Ajustarse al programa de reuniones y otras actividades previstas, preparando adecuadamente las mismas a partir de las directrices especificadas por los coordinadores del proyecto y los profesores tutores.
- Servir de enlace entre los alumnos mentorizados y los tutores y coordinadores.
- Hacer un seguimiento de los alumnos mentorizados, a través de las reuniones periódicas con ellos.
- Evaluar a la actividad en sí.
- Colaborar con la Institución en la mejora del Proyecto.

2.5 Incorporación y funciones de los profesores tutores

En el contexto del Proyecto Mentor, la figura del profesor tutor surge como el enlace natural entre los alumnos mentores (y, en consecuencia, los alumnos tutelados) y los coordinadores del Proyecto. La incorporación de los profesores tutores se definió a partir de la declaración formal de interés en el Proyecto por parte de los mismos, durante el periodo de planificación y divulgación de la actividad.

Las funciones fundamentales del profesor tutor son las siguientes:

- Establecer con los mentores el calendario de reuniones, horarios y lugares.
- Asesorar a los alumnos mentores en el desempeño de su función y redirigirlos de forma adecuada a los órganos institucionales correspondientes.
- Servir de enlace entre los alumnos mentores y los coordinadores del Proyecto.
- Hacer un seguimiento de la labor de los mentores, a través de las reuniones periódicas con ellos y el análisis de los informes de los mismos.
- Evaluar a los mentores en el contexto de la asignatura de libre elección.
- Evaluar la actividad en sí.
- Colaborar con la institución en la mejora del Proyecto.

2.6 Metodología del Proyecto

Al comienzo de la actividad se define un calendario previsible de reuniones, que después el tutor se encargará de ajustar, junto con los mentores, de acuerdo a las necesidades de cada equipo.

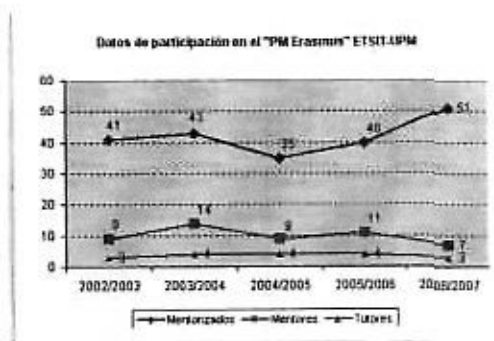
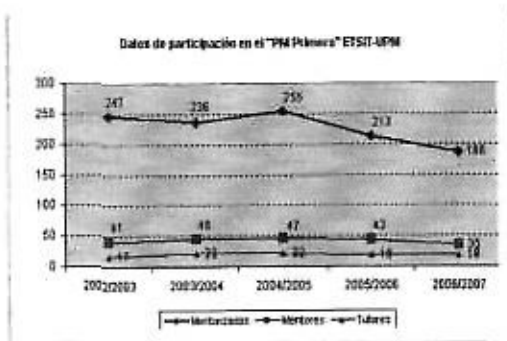
Por otra parte, también al comienzo de la actividad, los coordinadores se encargan de definir un temario tentativo sobre los asuntos a tratar en las reuniones, abordando todos aquellos temas de interés para los alumnos de nuevo ingreso teniendo en cuenta a su vez su conveniencia en cuanto a la temporalidad. Al margen de ellos, pueden surgir nuevos temas y preguntas a tratar en cada reunión, de forma que la dinámica de cada equipo se ajustará a sus necesidades.

Después de cada reunión, el alumno mentor elabora un informe en el que describe brevemente: los alumnos que han asistido, los temas tratados, asuntos relevantes que ha surgido, opiniones y sugerencias; que dejará en el Portal del Proyecto Mentor y al que sólo tendrá acceso el tutor de su equipo y los coordinadores.

3. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO MENTOR

En el curso académico 2002/03, inicio de la actividad del Proyecto Mentor, ingresaron por primera vez en nuestro Centro 408 alumnos, de los cuales 347 fueron de primer curso y 61 provenían del Programa Erasmus; de los cuales 288 solicitaron un mentor (247 de primer curso y 41 del programa Erasmus). El número total de alumnos de segundo ciclo que solicitaron participar en el Proyecto como alumnos mentores fue de 110, para las 50 plazas programadas, con un total de 20 profesores tutores.

A lo largo de las diferentes ediciones, esta participación ha ido oscilando, aunque muy ligeramente, según se muestra en las siguientes gráficas.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Quizás el cambio más importante que se llevó a cabo, respecto de la idea original, fue la división del Proyecto en dos líneas convergentes en cuanto a su finalidad pero diferentes en cuanto a sus contenidos, objetivos y desarrollo, como lo son las características de los alumnos a los que va dirigido: el Proyecto Mentor Primero (que comienza en septiembre) y el Proyecto Mentor Erasmus (que comienza en julio).

En ambas líneas se han redefinido los temarios al comienzo de cada curso académico, así como su asignación temporal, y se han flexibilizado aún más los calendarios de reuniones, dejando al profesor tutor un papel más relevante.

Por último, se han introducido reuniones (optativas) entre el profesor tutor y los alumnos tutelados por los mentores de su equipo, resultando muy positivas en la mayoría de los casos.

4. EVALUACIÓN DEL PROYECTO MENTOR

La evaluación del Proyecto se ha llevado a cabo atendiendo a las opiniones vertidas por los participantes en una serie de encuestas específicas para cada uno de los colectivos implicados: tutores, mentores y mentorizados, abordando todos los aspectos considerados de interés:

- Herramientas electrónicas de soporte
- Desarrollo de la actividad
- Beneficios personales y generales
- Problemas detectados
- Continuación del Proyecto
- Evaluación de coordinadores/tutores/mentores
- Valoración general

En los párrafos que siguen se comentan y discuten los resultados globales que consideramos más destacables a lo largo de las cuatro ediciones anteriores.

En cuanto al desarrollo de la actividad, cabe destacar, en primer lugar, la buena valoración de la Jornada de Bienvenida, sobre todo en lo que respecta a su necesidad. En segundo lugar, indicar que tanto los alumnos como los mentores consideran que la frecuencia de las reuniones mentor-alumnos (una por semana) es demasiado alta, sobre



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

todo al final de la actividad, lo que motivó un cambio de estrategia en la planificación de las siguientes ediciones. Por el contrario, parece que la frecuencia de las reuniones tutor-mentores (*una al mes*) es razonable.

La iniciativa de encuadrar la actividad del Proyecto Mentor en el contexto de una asignatura de libre elección ha sido extremadamente bien acogida, tanto por parte de los profesores tutores como de los mentores. Adicionalmente, todas las preguntas relacionadas con la percepción acerca de la importancia del Proyecto Mentor en su formación personal y su participación en el mismo son sumamente satisfactorias para todos los colectivos implicados.

Todos los participantes coinciden en valorar de forma muy positiva la actividad del Proyecto Mentor en lo que se refiere al cumplimiento de los objetivos marcados. En particular, los alumnos destacan la positiva influencia del Proyecto en su orientación social, administrativa y académica, aunque señalan que no ha tenido influencia en su rendimiento académico.

La última sección de la encuesta estaba orientada a evaluar tanto la necesidad del Proyecto, como la actividad general del mismo. En este sentido, las respuestas apuntan masivamente a una excelente percepción del Proyecto, lo que en líneas generales valida la actividad desarrollada en esta primera edición y anima a una continuación mejorada del mismo, máxime cuando, en general, todos los participantes coinciden en la necesidad de continuar con la iniciativa del Proyecto Mentor en ediciones sucesivas, con las mejoras oportunas. Igualmente los alumnos mentorizados se muestran masivamente partidarios de recomendar a futuros alumnos su participación en el proyecto, lo que también sucede en el caso de los profesores tutores y los alumnos mentorizados.

En este apartado, me gustaría comentar algunos de los resultados obtenidos. He elegido un año intermedio, como es el año 2004-05, aunque los resultados oscilan sólo ligeramente de una edición a otra. En primer lugar, observando las respuestas de los alumnos mentorizados a los beneficios generales del Proyecto, se observa que perciben un cumplimiento alto de los objetivos del Proyecto en cuanto a orientación e integración en el Centro. En lo que respecta a los problemas que el alumno detecta en su primer año, como puede observarse en el segundo gráfico, una apreciación fuerte del escalón entre la enseñanza en Bachillerato, tanto en contenidos como en metodología muy fuerte. Es interesante resaltar también que un alto porcentaje de alumnos reclaman una tutela más cercana por parte del profesur.

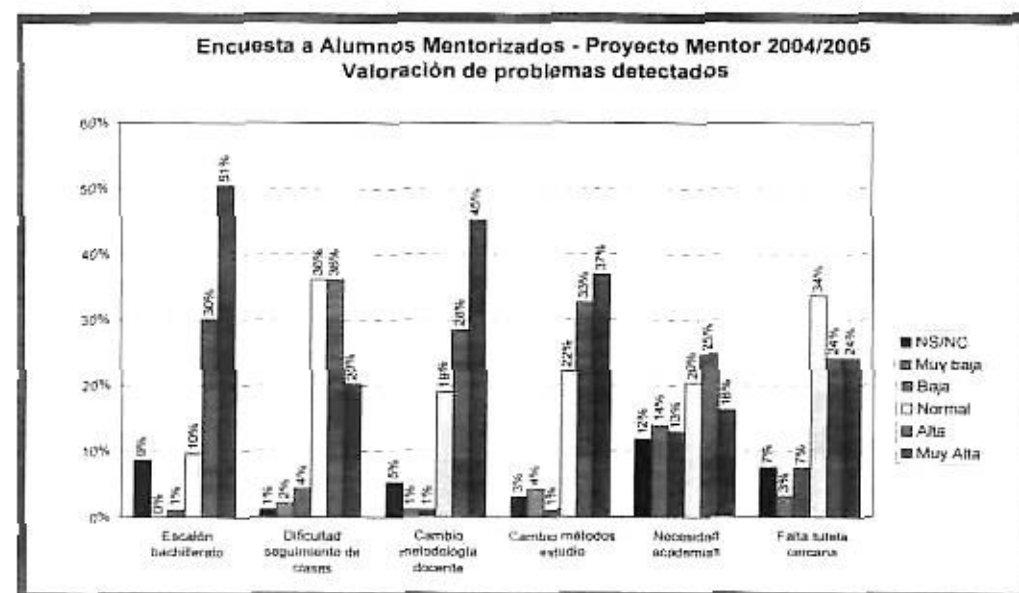
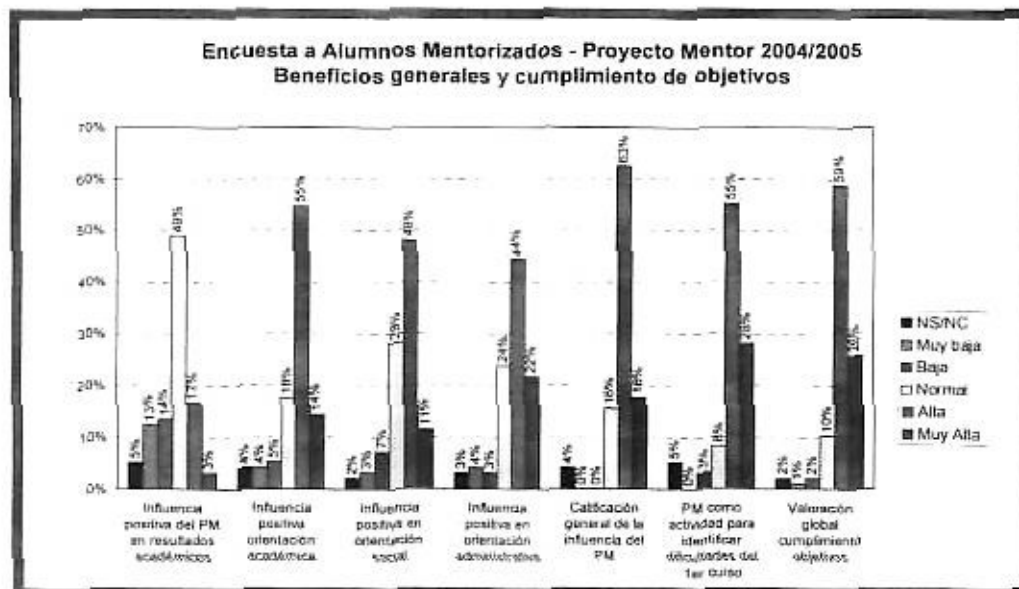


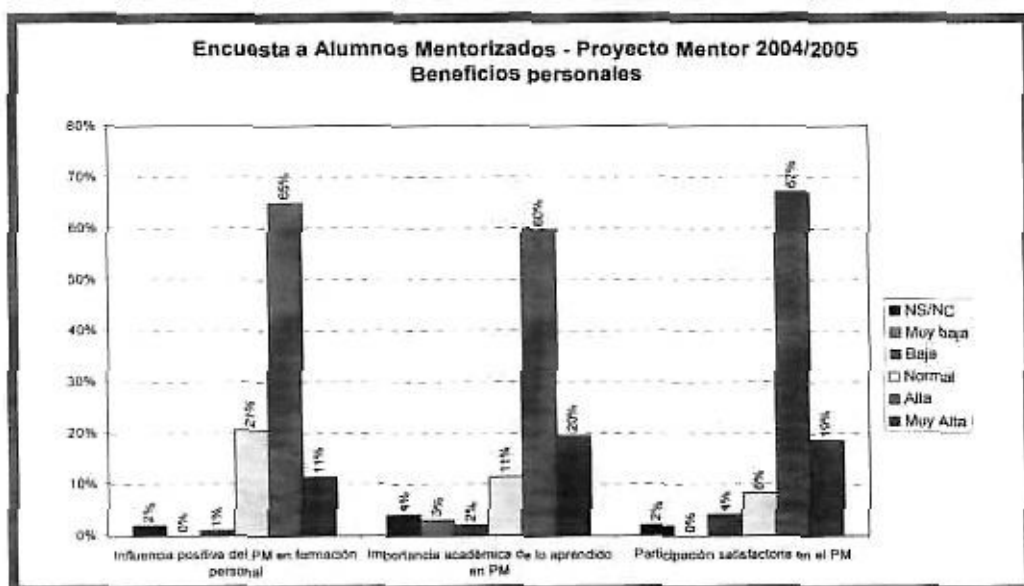
POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

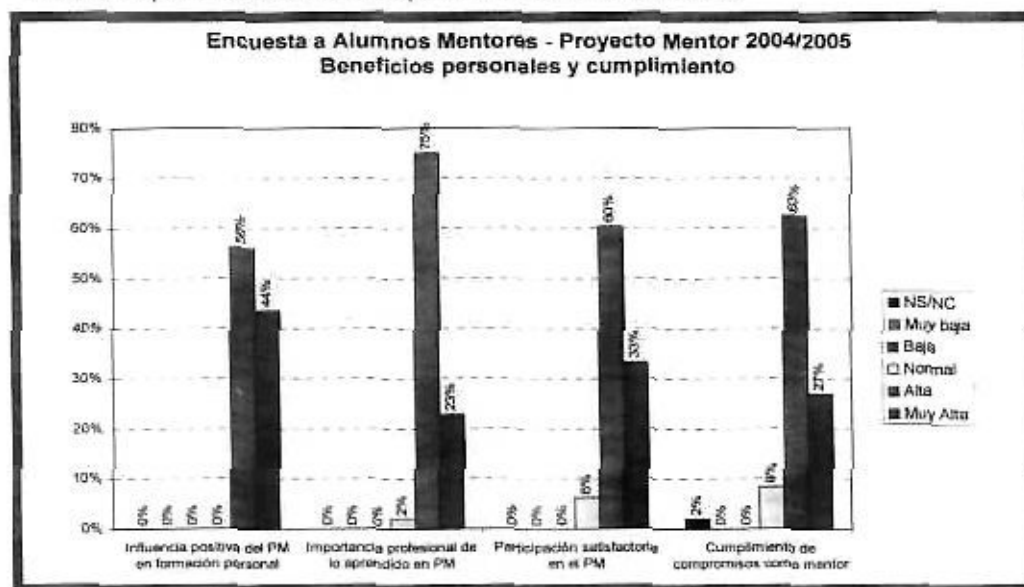


UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

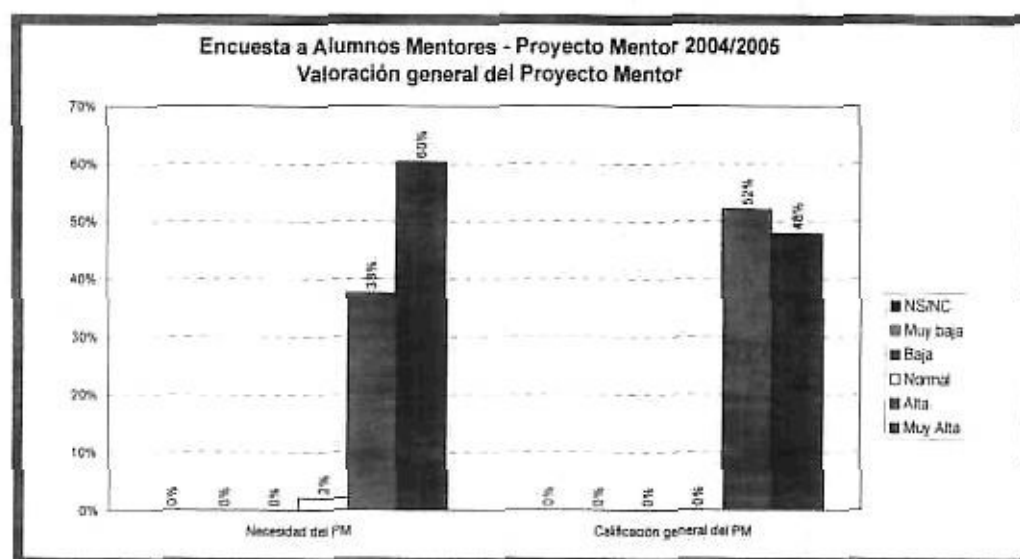
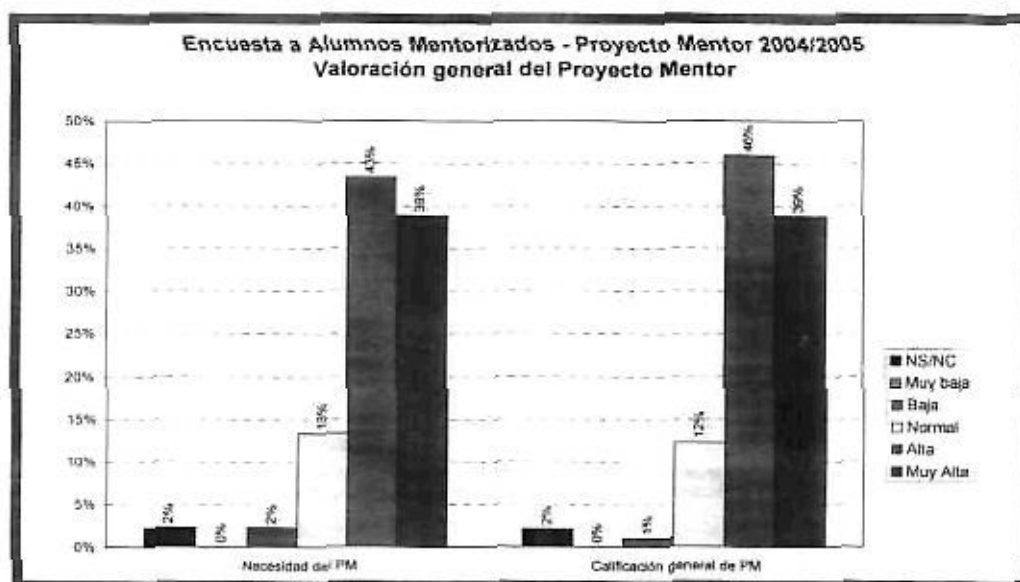




Otro de los resultados que me gustaría resaltar es el de los beneficios personales de todos los participantes en el Proyecto, así vemos en las siguientes gráficas que los alumnos mentores, y así lo han manifestado en bastantes ocasiones, perciben altos beneficios personales en el desempeño de su labor de mentoría.



Y, por último, subrayar la alta valoración que todos los colectivos, mentorizados, mentores y tutores, dan a esta actividad, lo que se muestra en las siguientes gráficas.

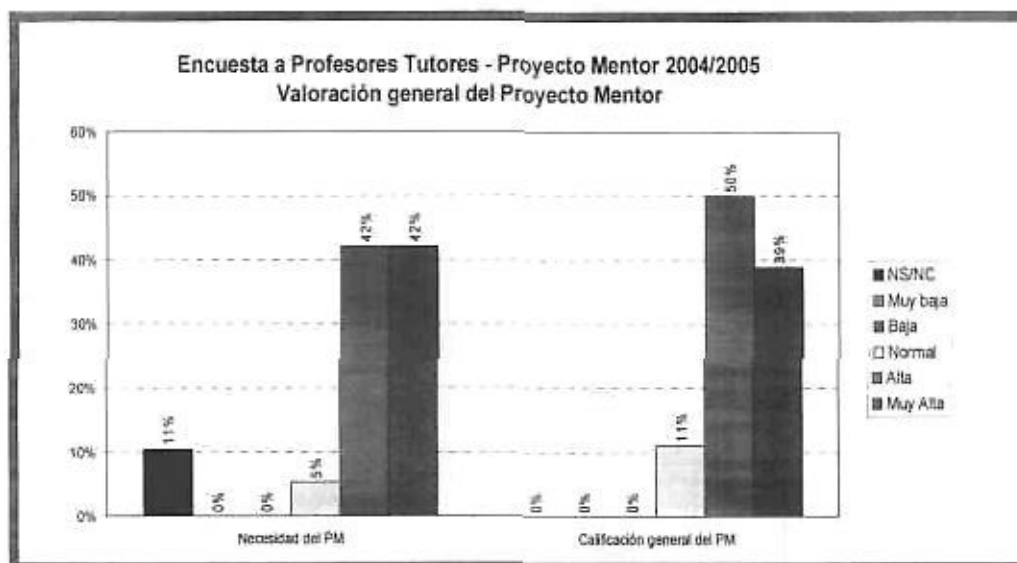


POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID



5. AGRADECIMIENTOS

Parte de este trabajo ha sido posible gracias al Proyecto de Innovación Educativa IE 06 09 30064 financiado por la Universidad Politécnica de Madrid.

6. REFERENCIAS

- [1] BRICALL, J. Informe Universidad 2000, <http://www.crue.org/informeuniv2000.htm>.
- [2] Páginas del Proyecto Mentor en la ETSIT-UPM <http://mentor.etsit.upm.es>.
- [3] Informe Final de Evaluación de Calidad de la Titulación de Ingeniero de Telecomunicación por la Universidad Politécnica de Madrid. Comité para la Evaluación de la Calidad en la Titulación de la ETSIT - UPM. Coordinadora: Mercedes Garijo Ayestarán.
- [4] Página web de la ETSIT de la UPM, <http://www.etsit.upm.es>.
- [5] Página web de la Universidad Politécnica de Madrid, <http://www.upm.es>.

- [6] SÁNCHEZ ÁVILA, C. "Proyecto Mentor", I Taller de Mentorías organizado por la ETSI de Telecomunicación de la ULPGC, Ponente invitada, Las Palmas de Gran Canaria, 22 de Febrero de 2007, <http://www.webs.ulpgc.es/eees/index.php?pagina=ULPGCeneIEEES&ver=Formacion>.
- [7] SÁNCHEZ ÁVILA, C. "Evolución del Proyecto Mentor en la ETSIT-UPM", en Actas de las II Jornadas de Intercambio de Experiencias en Innovación Educativa en la UPM (Madrid, 6-8 de Febrero de 2007) 10 pp. (en prensa).
- [8] SÁNCHEZ ÁVILA C. "La mentoría de alumnos de nuevo ingreso en la Universidad Politécnica de Madrid", Resumen en Actas de I Seminario Internacional Complutense: Mentoría Universidad – Empresa (Madrid, 24-25 de Noviembre de 2005).
- [9] SÁNCHEZ ÁVILA C. "Iniciativas para la mejora en la adaptación de alumnos de nuevo ingreso en la ETSI de Telecomunicación", *Primeras Jornadas de Innovación Educativa ETSIT-UPM, Madrid, 13-15 de Diciembre de 2005*, resumen en <http://jje2005.etsit.upm.es/>.
- [10] SÁNCHEZ ÁVILA, C., ALMENDRA SÁNCHEZ A., MACÍAS GUARASA J., "Proyecto Mentor Primero y Proyecto Mentor Erasmus en la ETSI de Telecomunicación de la UPM", *Actas del XII Congreso Universitario de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas (Barcelona, 26-28 de Julio de 2004)* pp. 1114-1124, 2004.
- [11] ROMERO RODRÍGUEZ, S., VALVERDE GARCÍA A., GARCÍA JIMÉNEZ, E., SÁNCHEZ ÁVILA, C., MACÍAS GUARASA, J., et al., "Proyecto Mentor: la mentoría en la Universidad" (Simposio), *Actas del Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa (Granada 23-26 de Septiembre de 2003)*.
- [12] SÁNCHEZ ÁVILA, C., MACÍAS GUARASA, J., ALMENDRA SÁNCHEZ, A., et al., "Proyecto Mentor: una experiencia en sistemas de mentorías por compañeros en la ETSI de Telecomunicación de la UPM", *Actas del XI Congreso Universitario de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas (Vilanova i la Geltrú, 23-25 de Julio de 2003)*, 10 pp. 2003.
- [13] SÁNCHEZ ÁVILA, C., MACÍAS GUARASA J., y ALMENDRA SÁNCHEZ A., "Una iniciativa en sistemas de mentorías en la Universidad: Proyecto Mentor en la ETSI de Telecomunicación de la UPM", *Actas de las I Jornadas sobre Enseñanzas en Escuelas de Telecomunicación (Valencia, 16-17 de Julio de 2003)*.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID